PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Recursos Humanos

Prova Objetiva

Edital nº 06, de 11/10/2014

PROVA OBJETIVA
AGENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - TELEFONISTA

NOME:_____ Nº INSCR._____

INSTRUÇÕES

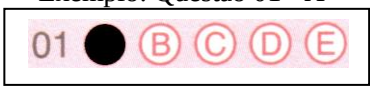
1- Preencha com caneta e de maneira legível os dados de **IDENTIFICAÇÃO** solicitados no Caderno de Prova e no Cartão de Resposta (Nome Completo e Número de Inscrição).

2- Verifique se a sequência da numeração das folhas do Caderno de Prova está correta (09 páginas). **Após transcorridos 15 minutos de prova este não será substituído sob qualquer alegação**.

3- **A 1ª FASE – PROVA OBJETIVA 1** contém **40 (quarenta)** questões objetivas, com **04 (quatro) alternativas** (A, B, C e D), valendo **2,5 (dois e meio) pontos** cada, devendo o candidato obter no **mínimo 60% de acerto** para ser aprovado.

4- No Cartão de Respostas, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, **FORTEMENTE**, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas. Conforme modelo abaixo.

Exemplo: Questão 01 - A



5- **O Cartão de Resposta será o único documento válido para correção e NÃO será substituído em hipótese alguma.**

6- **NÃO RASURE** o Cartão de Resposta e **NÃO MARQUE MAIS DE UMA ALTERNATIVA**, caso contrário, o cartão ou a questão poderão ser **ANULADOS**. Evite deixar questões sem respostas.

7- Para o correto preenchimento do Cartão de Resposta aguarde a orientação do fiscal.

8- Não faça perguntas aos examinadores, a interpretação das questões faz parte da Prova.

9- No decorrer da Prova não será permitida qualquer espécie de consulta bem como qualquer comunicação externa e interna e entre os candidatos.

10- A Prova terá duração de **03 (três) horas** e ao terminá-la entregue ao fiscal o Caderno de Prova completo, juntamente com o Cartão de Resposta.

11- A saída de sala só poderá ocorrer depois de decorrida 01 (uma) hora de início da prova. A não observância desta exigência acarretará a exclusão do Concurso.

12- O candidato que permanecer na sala de prova até 01 (uma) hora antes de seu término, poderá levar consigo o Caderno de Prova.

13- O gabarito será publicado no dia **16/12/2014**, e o resultado da **PROVA OBJETIVA** a partir do dia **15/01/2015** no Diário Oficial de Bauru.

01		**21**	
02		**22**	
03		**23**	
04		**24**	
05		**25**	
06		**26**	
07		**27**	
08		**28**	
09		**29**	
10		**30**	
11		**31**	
12		**32**	
13		**33**	
14		**34**	
15		**35**	
16		**36**	
17		**37**	
18		**38**	
19		**39**	
20		**40**	

www.pciconcursos.com.br

PCI Concursos

www.pciconcursos.com.br

Concurso Público para o cargo de Agente em Gestão Administrativa e Serviços - TELEFONISTA

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A comunicação é um processo bastante complexo, principalmente quando não há comunicação visual, como ocorre com a comunicação por telefone. Por conta disso, muitos erros ocorrem por atendimentos telefônicos feitos de forma errada ou muitas vezes, pela falta de conhecimento técnico do profissional que executa a ação. Pensando nisso, **responda as questões de nº 1 a nº 4,** identificando o que a(o) telefonista **NÃO** deve fazer.

1) O uso do celular nos dias de hoje é muito comum, portanto ao chegar no trabalho a(o) telefonista deverá:

A) Organizar sua mesa com todos os materiais necessários e desligar o seu celular para não ser incomodada.
B) Organizar sua mesa com todos os materiais necessários e deixar o seu celular por perto para utilizar nos momentos de folga.
C) Organizar sua mesa com todos os materiais necessários e deixar o seu celular no modo silencioso e não atender.
D) Organizar sua mesa com todos os materiais necessários e deixar o seu celular guardado e desligado.

2) Quando o telefone tocar:

A) Atender no máximo até o terceiro toque, de forma cordial e educada.
B) Atender, usando o nome da empresa, seu nome e cumprimento.
C) Atender no máximo até o quinto toque de forma clara e agradável
D) Atender com calma ouvindo o que está sendo dito.

3) Quando a(o) telefonista estiver atendendo a ligação de um cliente, deverá:

A) Se dirigir ao cliente informalmente usando "você".
B) Procurar saber qual a necessidade do cliente e ajudá-lo.
C) Se dirigir ao cliente formalmente usando "senhor, senhora".
D) Atender ao cliente sem usar gírias ou vícios de linguagem.

4) Quando o cliente liga e a(o) telefonista identifica o departamento que o cliente precisa falar, deverá:

A) Transferir a ligação informando a situação para quem irá atendê-lo evitando que o cliente precise explicar tudo novamente.
B) Transferir a ligação instantaneamente sem qualquer aviso, pois tem uma outra linha tocando.
C) Comunicar o cliente que está transferindo a ligação informando o nome do setor e da pessoa que irá atendê-lo.
D) No caso do ramal do setor estar ocupado, avisar ao cliente e dar a ele a opção de aguardar ou ligar depois.

Atualmente as empresas fazem de tudo para se modernizar usando equipamentos de alta tecnologia, buscando cada vez mais, proporcionar um atendimento ágil e de qualidade para seus clientes. Porém, o atendimento telefônico ainda pode fazer com que o cliente se sinta insatisfeito e não procure

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

mais os serviços da empresa. Portanto, o telefone deve ser considerado como uma ferramenta de gestão, pois se trata do principal elo de ligação da empresa com seus clientes.
Baseado nisso, escolha, **nas questões de nº 5 a nº 7,** qual é a **ATITUDE CORRETA** de um(a) profissional telefonista.

5) A(O) telefonista está atendendo uma chamada que o cliente deseja saber os horários de funcionamento de alguns setores da empresa. Ela pede ao cliente que aguarde enquanto procura na sua agenda as informações solicitadas, neste mesmo instante o seu celular toca e a(o) telefonista deverá:

A) Deixar o celular tocar e continuar o que havia iniciado, atendendo o seu cliente com agilidade.
B) Parar de procurar na agenda, atender o celular deixando o cliente na espera.
C) Parar de procurar na agenda, atender o celular rapidamente e voltar para atender o cliente.
D) Terminar de procurar na agenda, voltar para o cliente, pedir a ele que aguarde e atender o celular.

6) A(O) telefonista está digitando no seu computador alguns novos contatos da empresa, e, neste momento o telefone toca, ela(e) deverá:

A) Atender o telefone e continuar ao mesmo tempo, digitando os contatos.
B) Deixar o telefone tocar até terminar a digitação do contato e só depois atender o telefone.
C) Parar de digitar e atender o telefone imediatamente e depois retornar para o trabalho de digitação.
D) Atender o telefone e pedir para o cliente aguardar, terminar a digitação e só depois voltar a atender o cliente.

7) A(O) telefonista está atendendo uma ligação e passando informações sobre a localização da empresa para o cliente, porém recebe uma segunda chamada em uma outra linha. Nesse momento deverá:

A) Deixar a segunda linha tocar e não atender.
B) Pedir licença ao cliente que está atendendo, atender a segunda chamada informando que está em uma outra ligação e dar opção ao cliente de aguardar ou retornar depois.
C) Atender e colocar o cliente na espera sem informá-lo que está atendendo uma outra chamada.
D) Atender as duas linhas ao mesmo tempo, sem dar satisfação aos clientes do que está acontecendo.

Em muitas situações a(o) telefonista, por ser o primeiro contato do cliente com a empresa, tem que lidar com clientes insatisfeitos. Pode ocorrer da(o) telefonista atender chamada e do outro lado da linha se deparar com um cliente descontrolado que grita ou ameaça. Em muitos casos a situação não passa de um mal entendido que necessita ser esclarecido para que o cliente não perca a confiança na empresa. Dessa forma, escolha a resposta **CORRETA** para cada uma das situações, **nas questões de nº 8 a nº 10.**

8) A(O) telefonista atende a uma chamada e percebe que o cliente está agitado e bravo porque já é a terceira vez que ele recebe um boleto para pagamento, cujo valor está diferente da sua compra, portanto a(o) telefonista deverá:

A) Desligar o telefone assim que percebe o tom de voz do cliente, sem dar qualquer satisfação.
B) Colocar o cliente na espera até que ele se acalme e voltar a atendê-lo.

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

C) Atender educadamente e encaminhá-lo ao setor responsável.
D) Deixar o cliente falar sozinho, ignorar o telefone e começar a fazer outra coisa.

9) A(O) telefonista atende a uma chamada em que o cliente está insatisfeito por um atendimento pessoal que recebeu na empresa e começa a reclamar da pessoa que o atendeu, citando nome e contando com veemência o fato ocorrido, portanto a(o) telefonista deverá:

A) Pedir desculpas ao cliente e solicitar que faça sua reclamação por escrito, informando-lhe a forma correta de fazer isso.
B) Pedir desculpas ao cliente ao cliente e entrar no problema como se fizesse parte dele, comentando sobre as atitudes do colega de trabalho envolvido.
C) Ouvir tudo com atenção e assim que desligar o telefone, chamar a pessoa envolvida na reclamação e lhe contar todo o ocorrido com intuito de ajudá-la.
D) Ouvir a reclamação e no dia seguinte, contar o fato a todos os amigos da empresa, inclusive nomeando as pessoas envolvidas na reclamação.

10) A(O) telefonista atende a uma chamada em que o cliente está alterado porque precisa chegar a empresa, porém o endereço que lhe passaram está errado, portanto a(o) telefonista deverá:

A) Desligar o telefone, pois não é seu papel agüentar cliente mal humorado.
B) Colocar o cliente na espera, aguardar que ele se acalme e passar o endereço correto.
C) Responder ao cliente, no mesmo tom e passar o endereço correto.
D) Ouvir atentamente a reclamação e informar pausadamente o endereço correto.

Os clientes são exigentes, isso é fato! Nos dias de hoje as pessoas tem pouco tempo, portanto, é muito importante atender ao cliente com agilidade e destreza. Na relação cliente/empresa, a atuação da(o) profissional telefonista é fundamental para se alcançar sucesso e fazer a diferença nesse tipo de relação. Baseado nisso, identifique a alternativa **CORRETA** na questão abaixo:

11) Ser mais efetivo e assertivo nas suas ações, se manter atualizado sobre assuntos relacionados com a organização e sua área de atuação, se preocupar em conhecer os outros setores e quem são as pessoas responsáveis por eles, portanto podemos afirmar que este profissional é:

A) Reativo.
B) Resiliente
C) Comprometido.
D) Esperto.

Uma das habilidades necessárias a um(a) profissional telefonista, é saber utilizar a fraseologia adequada ao atender o telefone, ou seja, utilizar a pronuncia correta tanto para palavras, como para números. Baseado nisso, responda a alternativa **CORRETA das questões de nº 12 e nº 13.**

12) Quando se trata de números a(o) telefonista deverá:

A) Pronunciar os dígitos um a um, por exemplo, número 10, pronuncia-se UM e ZERO separadamente.
B) Pronunciar os dígitos rapidamente de forma clara.
C) Pronunciar os dígitos juntos, por exemplo, número 10, pronuncia-se DEZ
D) Pronunciar os dígitos lentamente de forma clara.

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

13) Quando se trata de palavras, em algumas situações, durante um atendimento telefônico, o cliente pode não entender o que a(o) telefonista está dizendo, portanto cabe ao profissional soletrar a palavra não compreendida, para isso a(o) telefonista deverá utilizar a ferramenta mundialmente conhecida para soletrar, que é:

A) Siglas.
B) Vogais.
C) Alfabeto Fonético.
D) Abreviaturas.

14) Assinale (V) para VERDADEIRO e (F) para FALSO nas afirmativas abaixo e identifique a alternativa **CORRETA**:

( ) Um(a) profissional telefonista observa o tom de voz que utilizará, não fala muito baixo, nem muito alto, nem lento e nem rápido, de forma a possibilitar que o cliente entenda corretamente a mensagem transmitida.
( ) Um(a) profissional telefonista deixa o telefone tocar enquanto está inserindo dados de outros clientes na sua agenda.
( ) Um(a) profissional telefonista cumpre com o compromisso de anotar todos os recados corretamente e transmiti-los às pessoas certas com agilidade e rapidez.
( ) Um(a) profissional telefonista pode atender as ligações da empresa em que trabalha, utilizando gírias, brincadeiras e intimidades.
( ) Um(a) profissional telefonista ágil transfere rapidamente as chamadas, sem identificar o nome ou telefone da pessoa que auxiliará o cliente que está ligando.
( ) Um(a) profissional telefonista usa o telefone da empresa para conversas longas e pessoais, apenas no seu horário de almoço ou folga para o café.
( ) Um(a) profissional telefonista quando atende um telefonema, está assumindo a responsabilidade de garantir a satisfação do cliente que está ligando, não importa qual seja o assunto.
( ) Um(a) profissional telefonista quando atende um telefonema, respeita os três elementos básicos: cumprimento, saudação e identificação.

A) (F) (V) (V) (F) (F) (V) (V) (V)
B) (V) (F) (V) (F) (F) (V) (F) (V)
C) (V) (F) (V) (F) (V) (V) (V) (F)
D) (V) (F) (V) (F) (F) (F) (V) (V)

15) A empresa é sem dúvida um ambiente corporativo e nos dias de hoje, é importante levar em conta o fato de que estamos vivendo em um mundo globalizado, portanto, a(o) telefonista, deverá ter conhecimento sobre a linguagem utilizada no mundo da telefonia. Pensando nisso, relacione o campo 1 com o campo 2, identificando o que cada um representa e assinale a alternativa que corresponde à seqüência **CORRETA**:

Campo 1:
(01) DDD
(02) DDI
(03) Teleconferência
(04) ANATEL
(05) PABX
(06) EMBRATEL
(07) Lista Telefônica
(08) Telefonista
(09) Telefone
(10) Central Telefônica
(11) Chamada em espera

Campo 2
( ) Uma das maiores operadoras de telecomunicações no País.
( ) Profissional encarregada(o) por executar o serviço de atendimento telefônico em qualquer empresa ou repartição pública.
( ) Adotado para discagem interurbana automática, através da inserção de prefixos regionais.

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

( ) Recursos da telefonia fixa ou móvel, que permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender uma segunda chamada enquanto deixam a atual aguardando.
( ) Dispositivo desenhado para transmitir sons de um comunicador para um ou mais receptores, permitindo a troca de informações falada e ouvida.
( ) É o equipamento eletrônico que realiza a ligação entre dois usuários do serviço de telefonia.
( ) Publicação destinada à divulgação de informação sobre assinantes do serviços de telefonia.
( ) Sistema automático que permite efetuar ligações entre telefones internos sem intervenção manual, ou ainda telefonar e receber telefonemas da rede externa.
( ) Sistema que consiste na discagem internacional automática, ou seja, sem a intervenção da operadora.
( ) Agencia reguladora, que regulamenta, outorga e fiscaliza os serviços de telecomunicações no Brasil.
( ) Quando mais de duas pessoas estão conectadas a uma ligação telefônica

A) (06) (08) (01) (11) (09) (10) (07) (05) (02) (04) (03)
B) (03) (08) (02) (04) (07) (10) (09) (06) (11) (01) (05)
C) (02) (07) (11) (05) (10) (06) (09) (08) (04) (01) (03)
D) (11) (07) (01) (10) (04) (08) (09) (06) (05) (02) (03)

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto
O Último Computador

Um dia, todos os computadores do mundo estarão ligados num único e definitivo sistema, e o centro do sistema será na cidade de Duluth, nos Estados Unidos. Toda memória e toda informação da humanidade estarão no Último Computador. As pessoas não precisarão ter relógios individuais, calculadoras portáteis, livros etc. Tudo o que quiserem fazer – compras, contas, reservas – e tudo que desejarem saber estará ao alcance de um dedo. Todos os lares do mundo terão terminais do Último Computador. Haverá telas e botões do Último Computador em todos os lugares frequentados pelo homem, desde o mictório ao espaço. E um dia, um garoto perguntará a seu pai:
– Pai, quanto é dois mais dois?
– Não pergunte a mim, pergunte a Ele.
O garoto apertará o botão e, num milésimo de segundo, a resposta aparecerá na tela mais próxima. E, então, o garoto perguntará:
– Como é que eu sei que isso está certo?
– Ora, ele nunca erra.
– Mas se desta vez errou?
– Não errou. Conte nos dedos.
– Contar nos dedos?
– Uma coisa que os antigos faziam. Meu avô me contou. Levante dois dedos, depois mais dois... Olhe aí. Um, dois, três, quatro. Dois mais dois quatro. O computador está certo.
– Bacana. Mas, pai: e 366 mais 17? Não dá para contar nos dedos. Jamais vamos saber se a resposta do Computador está certa ou não.
– É...
– E se for mentira do Computador?
– Meu filho, uma mentira que não pode ser desmentida é a verdade.
Quer dizer, estaremos irremediavelmente dominados pela técnica, mas sobrará a filosofia.

Luís Fernando Veríssimo

Considere o texto para responder as questões:

16) O texto aborda o tema contido na alternativa:

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

A) A substituição da máquina pelo homem.
B) A substituição do uso da memória do homem pela memória da máquina.
C) A ideia de que nunca o homem substituirá a máquina.
D) A ideia de que homem e computador são iguais.

17) No fragmento extraído do texto:
"– Meu filho, uma mentira que não pode ser desmentida é a verdade."
Tal compreensão expressa o entendimento que:

A) Tudo o que fazemos exige e comprova reflexão.
B) É comum repetirmos ações, sem que haja a reflexão.
C) As verdades não devem ser questionadas.
D) Não há verdade sem mentiras.

18) Ao analisarmos o texto, bem como o seu título "O último computador", o sentido denotativo que nos passa é de que:

A) Trata-se de uma máquina obsoleta, mas necessária à necessidade humana.
B) Trata-se de uma máquina capaz de responder a todas as necessidades humanas.
C) Trata-se de uma máquina de última geração, mas incapaz de servir às necessidades humanas.
D) Trata-se de uma máquina flexível, implacável à necessidade humana.

19) Podemos ler no último parágrafo:

"Quer dizer, estaremos irremediavelmente dominados pela técnica, mas sobrará a **filosofia**." Podemos concluir que a palavra em destaque tem o significado de:

A) Estudo de uma língua através de seus conhecimentos escritos.
B) Ciência dos fenômenos sociais, fenômeno dos comportamentos.
C) Estudo dos raios luminosos.
D) Razão da existência humana; conjunto das reflexões particulares que buscam entender a realidade, a partir da razão.

20) Leia o fragmento abaixo:

"Quer dizer, estaremos **irremediavelmente** dominados pela técnica, mas sobrará a filosofia."

Assinale a alternativa que denota corretamente o sentido da palavra **irremediavelmente**.

A) De modo inegável.
B) De modo impagável.
C) De modo inviável.
D) De modo inevitável.

21) Leia o seguinte excerto:

"Toda memória e toda informação da humanidade **estarão** no Último Computador." O verbo em destaque está **CORRETAMENTE** descrito na alternativa:

A) 1ª pessoa do singular – Futuro do Pretérito.
B) 2ª pessoa do plural – Pretérito Perfeito.
C) 3ª pessoa do singular – Pretérito imperfeito.
D) 3ª pessoa do plural – Futuro do Presente

22) Assinale a alternativa que traz **CORRETAMENTE** o sentido da palavra em destaque:

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

"Um dia, todos os computadores do mundo estarão ligados num único e definitivo sistema, e o centro do **sistema** será na cidade de Duluth, nos Estados Unidos."

A) Reunião de pessoas, de partes que formam um todo.
B) Conceitos de meios e processos empregados para o alcance de determinado fim.
C) Personalidade, individualidade.
D) Determina localização espacial numa dada parte.

INFORMÁTICA

23) No Microsoft Windows 7, quando estamos dentro de uma pasta no Windows Explorer podemos criar uma nova pasta apenas utilizando teclas de atalho, para isso pressionamos:

A) Ctrl + Shift + N.
B) Ctrl + N.
C) Ctrl + Alt + N.
D) Shift + N.

24) No Microsoft Windows 7, temos a possibilidade de alternar entre janelas ou programas abertos, para isso pressionamos:

A) Shift + Tab.
B) Ctrl + C.
C) Alt + Tab.
D) Ctrl + End.

25) No Microsoft Word 2007, após copiar um texto utilizando a sequência de teclas CTRL + C, pode-se colar o texto em um novo local do documento utilizando a seguinte sequência de teclas:

A) Ctrl + Seta para Direita.
B) Ctrl + Insert.
C) Shift + V.
D) CTRL + V.

26) No Microsoft Word 2007, caso exista a necessidade de localizar por uma palavra ou trecho de um texto, pode-se utilizar a função de Localizar. Para isso pressione a seguinte sequência de teclas:

A) Ctrl + S.
B) Ctrl + L.
C) Shift + L.
D) Alt + L.

27) Códigos maliciosos (malware) são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em um computador. Quais das opções abaixo **NÃO** são considerados códigos maliciosos?

A) HTTPS e SSL.
B) Vírus e Worm
C) Bot e botnet.
D) Spyware e Cavalo de Troia.

28) A Internet traz inúmeras possibilidades de uso, porém para aproveitar cada uma delas de forma segura é importante que alguns cuidados sejam tomados. Ao usar programas leitores de e-mails (Webmails) devemos tomar muito cuidado, quais das opções abaixo **NÃO** devemos seguir?

A) Mantenha seu computador seguro, assim como um antivírus sempre atualizado.
B) Sempre clique nos links presentes em e-mails, pois se recebemos os e-mails, eles são confiáveis.
C) Seja cuidadoso ao elaborar sua senha de acesso ao Webmail para evitar que ela seja descoberta por meio de ataques.

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

D) Antes de abrir um arquivo anexado à mensagem tenha certeza de que ele não apresenta riscos.

29) No Microsoft Excel 2007, para que serve a função Subtotal?

A) Totalizar várias linhas de dados relacionados.
B) Agrupar várias linhas de dados relacionados.
C) Subtrair várias linhas de dados relacionados.
D) Mesclar várias linhas de dados relacionados.

ATUALIDADES

30) Qual o país que em plebiscito realizado no segundo semestre de 2014, rejeitou a independência do Reino Unido?

A) Escócia.
B) Irlanda do Norte.
C) País de Gales.
D) Inglaterra.

31) Em 2014 o Brasil sediou a Copa do Mundo de Futebol. Qual o próximo grande evento esportivo que será sediado no país em 2016?

A) Campeonato Sul-Americano de Ginástica Artística.
B) Jogos Olimpícos.
C) Jogos Olímpicos de Inverno da Juventude.
D) Copa Libertadores da América.

32) Qual o nome de um dos maiores sistemas produtores de água do mundo, localizado no Estado de São Paulo, que vem utilizando a água do volume morto para abastecer as cidades que atende?

A) Sistema Produtor Alto Tietê.
B) Sistema Rio Claro.
C) Sistema Cantareira.
D) Sistema Rio Grande.

33) O significado de Anatel é:

A) Associação Nacional de Telefonia.
B) Aliança Nacional de Telecomunicações.
C) Agência Nacional de Telecomunicações.
D) Assembleia Nacional de Telefonia Móvel.

34) Recentemente a Petrobras fez uma das maiores descobertas de petróleo no Brasil. Qual o nome da camada onde se encontra grandes volumes de óleo leve, características de um petróleo de alta qualidade e de maior valor de mercado?

A) Pré-sal.
B) Manto.
C) Núcleo externo.
D) Núcleo interno.

35) A vacina contra HPV (vírus do papiloma humano) é indicada:

A) Exclusivamente para mulheres.
B) Exclusivamente para gestantes.
C) Exclusivamente para homens.
D) Para mulheres e homens.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

36) Provimento é o ato administrativo por meio do qual é preenchido cargo público, com a designação de seu titular. De acordo com a Lei Municipal nº 5.975, de 01 de outubro de 2010, o provimento de cargos efetivos, compreendendo-se os atos administrativos pelos quais esses são preenchidos, dar-se-á obrigatoriamente:

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

A) Mediante ato administrativo pelo qual a autoridade competente determina a ocupação do cargo público, com a indicação do seu titular.
B) Mediante preenchimento de classe inicial de cargo não decorrente de qualquer vínculo anterior entre o servidor e a Administração.
C) Mediante Concurso Público de Provas e/ou Provas e Títulos, ressalvados os cargos de livre exoneração e nomeação, na forma da lei
D) Mediante avaliação da aptidão e capacidade do servidor para o desempenho de determinado cargo.

37) Nos termos da Lei Municipal nº 5.975, de 01 de outubro de 2010, a progressão é a evolução funcional do profissional na carreira, de forma horizontal, de um internível para o subsequente e poderá ser conquistada após a avaliação de estagio probatório, por meio das seguintes formas:

A) Por mérito profissional e por qualificação profissional.
B) Por assiduidade e qualificação profissional.
C) Por mérito profissional e indicação profissional.
D) Por indicação profissional e assiduidade.

38) No âmbito da Administração Pública Municipal os titulares de cargos de provimento efetivo com jornada básica e especial, enquanto no exercício de cargo de livre nomeação e exoneração ou função de confiança, ficarão sujeitos a JORNADA BÁSICA de:

A) 36 (trinta e seis) horas semanais, podendo fazer opção pela remuneração do cargo de provimento efetivo.
B) 40 (quarenta) horas semanais, podendo fazer opção pela remuneração do cargo de provimento efetivo.
C) 20 (vinte) horas semanais, podendo fazer opção pela remuneração do cargo de provimento efetivo.
D) 60 (sessenta) horas semanais, podendo fazer opção pela remuneração do cargo de provimento efetivo.

39) Os critérios para avaliação de desempenho e desenvolvimento do servidor serão elaborados e executados por Comissão de Desenvolvimento Funcional (CDF), designada pelo Secretário da Administração, **EXCETO** para:

A) Os cargos específicos da área de economia e finanças.
B) Os cargos específicos da área jurídica e administrativa.
C) Os cargos específicos da área de saúde e educação.
D) Os cargos específicos da área cultural e esportiva.

40) Das opções abaixo, qual **NÃO** é competência da Comissão de Desenvolvimento Funcional:

A) Determinar a demissão do servidor antes do período de estágio probatório.
B) Avaliar a documentação dos servidores encaminhada para evolução na carreira, através de requerimento protocolado, com base nos critérios de evolução constantes na Lei Municipal nº 5.975.
C) Prestar informações as autoridades competentes sobre os recursos impetrados pelos servidores.
D) Elaborar os critérios para a avaliação de desenvolvimento do servidor.

www.pciconcursos.com.br
www.pciconcursos.com.br

PCI Concursos

www.pciconcursos.com.br